

**PERSEPSI TAMU TENTANG PELAYANAN PRIMA KARYAWAN
RECEPTION DI HOTEL AXANA PADANG**



**Oleh :
RIFDATUL HUSNA
1106854/2011**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PERHOTELAN
JURUSAN KESEJAHTERAAN KELUARGA
FAKULTAS TEKNIK
UNIVERSITAS NEGERI PADANG
Wisuda Periode Juni 2015**

PERSETUJUAN PEMBIMBING

**PERSEPSI TAMU TENTANG PELAYANAN PRIMA KARYAWAN
RECEPTION DI HOTEL AXANA PADANG**

RIFDATUL HUSNA

*Artikel Ini Disusun Berdasarkan Skripsi Rifdatul Husna Untuk Persyaratan
Wisuda Periode Juni 2015 dan Telah Diperiksa/Disetujui Oleh Kedua Pembimbing*

Padang, Mei 2015

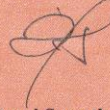
Disetujui Oleh

Pembimbing I



Dr. Yuliana, SP, M.Si
NIP. 19700727 199703 2003

Pembimbing II



Hijriyanti Suyuthie, SIP, MM
NIP. 19780903 201012 1001

PERSEPSI TAMU TENTANG PELAYANAN PRIMA KARYAWAN *RECEPTION* DI HOTEL AXANA PADANG

Rifdatul Husna¹, Yuliana², Hijriyantomi²
Program Studi Manajemen Perhotelan
FT Universitas Negeri Padang
email: rifdatul_husna@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang. Penelitian ini terdiri dari 6 indikator pelayanan prima yaitu: *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tanggung jawab). Jenis penelitian ini deskriptif kuantitatif. Populasi dari penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Axana Padang pada bulan September 2014 sampai Januari 2015, dengan jumlah rata-rata tamu sebanyak 6.137 orang. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *insidental sampling* sebanyak 93 tamu. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan komunikasi tidak langsung dengan cara menyebarkan angket atau kuesioner yang menggunakan skala *Likert* dan telah diuji validitas dan reliabilitasnya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang tergolong pada kategori kurang baik dengan rata-rata 94,27 yang berada pada rentang 73,5 - <94,5. Seluruh indikator pelayanan prima tergolong kurang baik.

Kata kunci: Pelayanan Prima, Karyawan, *Reception*, Tamu

Abstract

The purpose of research is the guest perceptions about the excellent service of reception employee in Axana Hotel Padang City. This research consists of six indicators are: *ability*, *attitude*, *appearance*, *attention*, *action*, *accountability*. This type of research is descriptive research using survey method. Population in this research is guest have stayed in Axana Hotel Padang on September 2014 until January 2015 amounted to 6.137 guest. Sampling technique is non probability sampling, using insidental sampling. Sample number in this research amounted to 93 guest. Data collection using a questionnaire based on a Likert scale that tested for validity and reliability. Based on the results of the study concluded that in general the guest perceptions about the excellent service of reception employee in Axana Hotel Padang City good less in mean 94,27 between range 73,5 - < 94,5. indicators about excellent service good less all.

¹Prodi Manajaemen Perhotelan untuk wisuda periode Maret 2015

²Dosen Jurusan Kesejahteraan Keluarga FT-UNP

A. Pendahuluan

Semua hotel di Kota Padang yang dituntut untuk memperhatikan pelayanan prima yang diberikan terhadap tamu. Karena tamu adalah konsumen yang menginginkan pelayanan terbaik untuk kebutuhan yang dinginkannya, sehingga tamu merasa nyaman dan senang menginap di Hotel tersebut. menurut Barata (2003: 27), "Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasaannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan". Pelayanan prima tidak hanya dengan memberikan rasa puas dan perhatian kepada tamu, tetapi pelayanan prima lebih lanjut bertujuan agar tamu fanatik dengan pelayanan prima dan tamu merasa dirinya benar-benar diperhatikan dengan baik. Supaya tamu selalu loyal terhadap perusahaan.

Keberhasilan dalam mengembangkan dan melaksanakan pelayanan prima tidak terlepas dari kemampuan dalam pemilihan konsep pendekatannya. Pendekatan pelayanan prima berdasarkan pada konsep 6A, yaitu "Mengembangkan pelayanan prima dengan menyelaraskan faktor-faktor kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*)", (Barata, 2003:31).

Dalam upaya meningkatkan pelayanan prima, hotel harus memiliki standar pelayanan untuk kepuasan pelanggan. Menurut Darsono (2014: 127), "Standar pelayanan harus memperhatikan hal-hal berikut: berfokus kepada pelanggan, observasi terhadap mutu, pendekatan ilmiah, kerjasama dengan tim, perbaikan sistem secara berkesinambungan dan pendidikan dan pelatihan". Selain itu hotel harus memiliki enam departemen yang mendukung berjalannya operasional dengan baik, departemen-departemen tersebut: *Front Office Departement, Food & Beverage Departement, Sales Markeeting Department, Accounting Departement, Engineering Departement, dan Housekeeping Departement.*

Front office department merupakan salah satu departemen yang langsung berhubungan dengan tamu. Menurut Darsono (2011: 1), *Front Office Departement* dikenal “*The first and the last impression of the guest*”, yang artinya *front office departement* memberikan kesan pertama sampai akhir dalam melayani tamu. *Front office departement* memiliki beberapa bagian tanggung jawab kerja, yang terdiri dari: *concierge, telephone operator, reservation, guest relation, front office cashier*, dan yang terakhir yaitu *reception*. Menurut Darsono (2011: 113), *reception* adalah “Seksi yang bertanggung jawab atas penerimaan tamu (*check-in*) dan saat tamu keluar (*check-out*)”.

Salah satu hotel yang harus memperhatikan pelayanan prima adalah Hotel Axana. Hotel Axana terletak di Jalan Bundo Kandung, Kota Padang. Hotel ini merupakan hotel berbintang empat (****) dengan jumlah kamar 136 kamar. Pelayanan *front office* sebagai departemen yang memberi kesan pertama untuk tamu khususnya karyawan *reception* masih kurang baik, hal ini dapat dilihat dari rekapitulasi *Guest Comment periode* bulan Desember 2014-Februari 2015.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada Pengalaman Lapangan Industri di Hotel Axana periode Agustus - November 2014, peneliti mengamati pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana belum memenuhi kepuasan tamu, hal ini dibuktikan dengan adanya keluhan dari tamu hotel mengenai keterlambatan tindakan karyawan *reception* saat menangani tamu yang ingin pindah kamar. Tamu ingin pindah kamar karena tamu ingin mendapatkan kamar yang bisa melihat *view* atau pemandangan luar dari kamarnya. Saat tamu ingin pindah kamar, karyawan *reception* sedang melayani tamu grup *check in*. Jadi tamu yang ingin pindah kamar tidak dapat dilayani permintaanya dengan segera. Selain itu adanya keluhan dari tamu hotel mengenai kurangnya sikap keramah tamahan karyawan *reception* dalam melayani tamu di saat *check in* dan *check out* karena beberapa karyawan *reception* melayani tamu dengan sikap kurang senyum dan kurangnya *greeting* kepada tamu.

Menangani tamu asing saat *check in* dan *check out* karyawan *reception* harus mampu berbahasa inggris dengan baik. Namun kenyataannya masih terdapat beberapa karyawan *reception* yang kurang mampu berbahasa inggris dengan baik dalam menangani tamu asing dalam proses *check in* dan *check out*.

Selain itu di Hotel Axana terdapat beberapa karyawan *reception* yang berpenampilan kurang rapi, dan belum ada keserasian atau kekompakan karena belum adanya *uniform* tetap karyawan *reception*. *Uniform* merupakan suatu kebanggaan yang menambah rasa percaya diri dalam melakukan pekerjaan.

Upaya mewujudkan pelayan yang prima karyawan *reception* Hotel Axana harus memberikan perhatian penuh kepada tamu khususnya tamu reguler, dengan cara mengetahui nama dan kamar mana yang biasa digunakan oleh tamu. Tetapi masih ada beberapa karyawan *reception* yang tidak mengenal nama dan kamar mana yang biasa digunakan oleh tamu reguler tersebut. Selain itu terdapat karyawan *reception* yang tidak bertanggung jawab, hal ini dapat dilihat adanya beberapa karyawan *reception* tidak memeriksa *log book* sebelum memulai pekerjaannya, sehingga adanya *special request* tamu tidak terpenuhi, seperti *towel*, *amenities*, *morning call*, dan *news paper* reguler.

Mengingat sangat pentingnya pelayanan prima terhadap tamu dengan tujuan untuk mendeskripsikan pelayanan prima karyawan *reception* yang diberikan terhadap tamu.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian deskriptif kuantitatif dengan metode survei. Penentu populasi dari penelitian ini adalah tamu yang menginap di Hotel Axana Padang pada bulan September 2014 sampai Januari 2015, dengan jumlah rata-rata tamu sebanyak 6.137 tamu. Teknik pengambilan sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah *insidental sampling*, dengan total sampel dalam penelitian ini adalah 93 orang.

Instrumen penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner (angket) yang disusun menurut skala *likert* yang telah di uji validitas dan reliabilitasnya . Teknik analisis data penelitian ini menggunakan rumus penelitian rata-rata ideal (M_i), standar deviasi (S_{di}), dan diklasifikasikan menjadi 5 kategori menurut Arikunto (2010) yaitu:

$$\geq (M_i + 1,5 S_{di}) - \text{keatas} = \text{Sangat Baik}$$

$$(M_i + 0,5 S_{di}) - < (M_i + 1,5 S_{di}) = \text{Baik}$$

$$(M_i - 0,5 S_{di}) - < (M_i + 0,5 S_{di}) = \text{Cukup Baik}$$

$$(M_i - 1,5 S_{di}) - < (M_i - 0,5 S_{di}) = \text{Kurang Baik}$$

$$< (M_i - 1,5 S_{di}) - \text{kebawah} = \text{Tidak Baik}$$

Untuk mencari skor rata-rata ideal digunakan rumus

$$M_i = \frac{1}{2} (\text{Nilai ideal tertinggi} + \text{Nilai ideal terendah})$$

$$S_{di} = \frac{1}{6} (\text{Nilai ideal tertinggi} - \text{Nilai ideal terendah})$$

C. Hasil dan Pembahasan

1. Deskripsi Kepuasan Kerja Karyawan Di Aliga Hotel Padang

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang diperoleh nilai rata-rata 94,27, skor maksimal 158 dan skor minimum 60. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil peneltian seperti pada Tabel 1.

Tabel 1
Klasifikasi Variabel Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima Karyawan *Reception* Di Hotel Axana Padang Secara Keseluruhan

Kategori	Rentang Skor	f	%
Sangat Baik	$\geq 136,5$	19	20,43
Baik	$115,5 - < 136,5$	9	9,67
Cukup Baik	$94,5 - < 115,5$	4	4,31
Kurang Baik	$73,5 - < 94,5$	34	36,56
Tidak Baik	$< 73,5$	27	29,03
Jumlah		93	100

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata persepsi tamu tentang

pelayanan prima karyawan *reception* sebesar 94,27 berada pada rentang skor 73,5-<94,5 dengan kategori kurang baik. Hasil persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* dapat diurutkan berdasarkan indikatornya sebagai berikut:

a. Ability (Kemampuan)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang ditinjau dari indikator *ability* (kemampuan) diperoleh nilai rata-rata 15,47, skor minimum 9 dan skor maksimal 28. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 2.

Tabel 2
Klasifikasi Variabel Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima Karyawan Reception di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Ability (Kemampuan)

Kategori	Rentang Skor	f	%
Sangat Baik	$\geq 22,7$	21	22,59
Baik	19,2 - <22,7	8	8,60
Cukup Baik	15,7 - <19,2	17	18,28
Kurang Baik	12,2 - <15,7	32	34,40
Tidak Baik	<12,2	15	16,13
Jumlah		93	100

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* ditinjau dari indikator *ability* (kemampuan) sebesar 15,47 berada pada rentang skor 12,2 - <15,7 dengan kategori kurang baik.

b. Attitude (Sikap)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang ditinjau dari indikator *attitude* (sikap) diperoleh nilai rata-rata 12,86, skor minimum 7 dan skor maksimal 24. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 3.

Tabel 3
Klasifikasi Variabel Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima Karyawan
***Reception* di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator *Attitude* (Sikap)**

Kategori	Rentang Skor	f	%
Sangat Baik	$\geq 19,5$	26	27,96
Baik	16,5 - <19,5	2	2,15
Cukup Baik	13,5 - <16,5	14	15,05
Kurang Baik	10,5 - <13,5	28	30,11
Tidak Baik	<10,5	23	24,73
Jumlah		93	100

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* Padang ditinjau dari indikator *attitude* (sikap) sebesar 12,86 berada pada rentang skor 10,5- <13,5 dengan kategori kurang baik.

c. *Appearance* (Penampilan)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang ditinjau dari indikator *appearance* (penampilan) diperoleh nilai rata-rata 11,10, skor minimum 5 dan skor maksimal 20. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 4.

Tabel 4
Klasifikasi Skor Variabel Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima
Karyawan *Reception* di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator
***Appearance* (Penampilan)**

Kategori	Rentang Skor	f	%
Sangat Baik	$\geq 16,2$	23	24,73
Baik	13,7 - <16,2	15	16,13
Cukup Baik	11,2 - <13,7	10	10,76
Kurang Baik	8,7 - <11,2	33	35,48
Tidak Baik	<8,7	12	12,90
Jumlah		93	100

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata persepsi

tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* ditinjau dari indikator *appearance* (penampilan) sebesar 11,10 berada pada rentang skor 8,7 - <11,2 dengan kategori kurang baik.

d. Attention (Perhatian)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang ditinjau dari indikator *attention* (perhatian) diperoleh nilai rata-rata 21,46, skor minimum 13 dan skor maksimal 38. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 5.

Tabel 5
Klasifikasi Variabel Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima Karyawan Reception di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator Attention (Perhatian)

Kategori	Rentang Skor	f	%
Sangat Baik	$\geq 32,5$	17	18,28
Baik	27,5 - <32,5	8	8,60
Cukup Baik	22,5 - <27,5	6	6,46
Kurang Baik	17,5 - <22,5	33	35,48
Tidak Baik	<17,5	29	31,18
Jumlah		93	100

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* ditinjau dari indikator *attention* (perhatian) sebesar 21,46 berada pada rentang skor 17,5 - <22,5 dengan kategori kurang baik.

e. Action (Tindakan)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang ditinjau dari indikator *action* (tindakan) diperoleh nilai rata-rata sebesar 13,13, skor minimum 8 dan skor maksimal 24. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 6.

Tabel 6
Klasifikasi Variabel Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima
Karyawan *Reception* di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator
***Action* (Tindakan)**

Kategori	Rentang Skor	f	%
Sangat Baik	$\geq 19,5$	19	20,43
Baik	16,5 - <19,5	8	8,60
Cukup Baik	13,5 - <16,5	9	9,69
Kurang Baik	10,5 - <13,5	32	34,40
Tidak Baik	<10,5	25	26,88
Jumlah		93	100

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* ditinjau dari indikator *action* (tindakan) sebesar 13,13 berada pada rentang skor 10,5 - <13,5 dengan kategori kurang baik.

f. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Berdasarkan hasil perhitungan statistik mengenai persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang ditinjau dari indikator *accountability* (tanggung Jawab) diperoleh nilai rata-rata 17,25, skor minimum 10 dan skor maksimal 32. Maka diperoleh gambaran kategori penilaian hasil penelitian seperti pada Tabel 7.

Tabel 7
Klasifikasi Variabel Persepsi Tamu Tentang Pelayanan Prima
Karyawan *Reception* di Hotel Axana Padang Ditinjau Dari Indikator
***Accountability* (Tanggung Jawab)**

Kategori	Rentang Skor	f	%
Sangat Baik	≥ 26	22	23,66
Baik	22 - <26	6	6,45
Cukup Baik	18 - <22	11	11,83
Kurang Baik	14 - <18	30	32,26
Tidak Baik	≤ 14	24	25,80
Jumlah		93	100

Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata pada statistik data hasil penelitian, terlihat bahwa nilai rata-rata persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* ditinjau dari indikator *accountability* (tanggung Jawab) sebesar 17,25 berada pada rentang skor 14 - <18 dengan kategori kurang baik.

2. Pembahasan

Penelitian ini telah menemukan gambaran persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang secara keseluruhan. Berdasarkan pengkategorian skor dan nilai rata-rata sebesar 94,27 berada pada rentang skor 73,5 – <94,5 dengan kategori kurang baik. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* secara keseluruhan kurang baik atau kurang maksimal, sehingga perlu diperhatikan lebih baik lagi mulai dari indikator *ability* (kemampuan), *attitude* (sikap), *appearance* (penampilan), *attention* (perhatian), *action* (tindakan), *accountability* (tanggung jawab). menurut Barata (2003:27), "Pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitas kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasaannya, agar mereka selalu loyal kepada organisasi atau perusahaan".

Dalam hal ini bisa kita lihat bahwa pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang belum membantu memenuhi semua kebutuhan tamu untuk memberikan pelayanan terbaik dengan cara terbaik. Oleh karena itu karyawan *reception* harus membantu memenuhi semua kebutuhan tamu dengan memberikan pelayanan terbaik dengan cara terbaik dan pihak manajemen harus meningkatkan pelayanan prima karyawan *reception* agar dapat mencapai kategori cukup baik, baik, dan sangat baik. Dengan meningkatnya pelayanan prima karyawan *reception*, tamu akan merasa sangat puas dan selalu loyal terhadap perusahaan dan akan berdampak baik pada perusahaan. Berikut kepuasan kerja karyawan

ditinjau dari indikator isi pekerjaan, supervisi, kesempatan untuk maju, gaji, rekan kerja, dan kondisi kerja.

a. *Ability* (Kemampuan)

Persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang ditinjau dari indikator *ability* (kemampuan) berada pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 15,47 berada pada rentang skor 12,2 - <15,7. Kategori kurang baik ini dilihat dari karyawan *reception* memiliki kurang pengetahuan sesuai bidang tugasnya, kurang memiliki keterampilan sesuai bidang tugasnya, kurang memiliki daya kreativitas yang tinggi, kurang memahami cara berkomunikasi yang baik, dan kurang memahami cara memposisikan diri dalam berbagai situasi agar dapat beradaptasi dengan lingkungan. Seharusnya pengetahuan dan keterampilan mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima karyawan *reception*.

b. *Attitude* (Sikap)

Persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang ditinjau dari indikator *attitude* (sikap) berada pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 12,86 berada pada rentang skor 10,5 - <13,5. Kategori kurang baik ini dilihat dari karyawan *reception* kurang melayani tamu dengan berpikiran positif, sehat dan logis, dan karyawan *reception* kurang melayani tamu dengan sikap menghargai. Seharusnya perilaku atau perangai karyawan *reception* harus ditonjolkan ketika menghadapi tamu, mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima karyawan *reception*.

c. *Appearance* (Penampilan)

Persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang ditinjau dari indikator *appearance* (penampilan) berada pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 11,10 berada pada rentang skor 8,7 - <11,2. Kategori kurang baik ini dilihat dari karyawan *reception* kurang melayani tamu dengan penampilan

serasi dengan berhias diri, kurang berpenampilan serasi dengan busana dan aksesoris yang baik, dan kurang berpenampilan serasi dengan kepribadian dan ekspresi wajah yang baik dan menarik. Seharusnya penampilan karyawan *reception*, baik yang bersifat fisik dan non-fisik, yang mampu merefleksikan kepercayaan diri karyawan *reception* yang harus ditonjolkan ketika menghadapi tamu

d. *Attention* (Perhatian)

Persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang ditinjau dari indikator *attention* (perhatian) berada pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 21,46 berada pada rentang skor 17,5 - <22,5. Kategori kurang baik ini dilihat dari karyawan *reception* kurang mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan para pelanggan, kurang mengamati dan menghargai perilaku para tamu dan karyawan *reception* kurang mencurahkan perhatian penuh kepada para tamu. Seharusnya kepedulian penuh karyawan *reception* terhadap tamu, baik berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan tamu harus ditonjolkan ketika menghadapi tamu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima karyawan *reception*.

e. *Action* (Tindakan)

Persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang ditinjau dari indikator *action* (tindakan) berada pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 13,13 berada pada rentang skor 10,5 - <13,5. Kategori cukup puas ini dilihat dari karyawan *reception* kurang mencatat setiap pesanan para tamu, kurang mencatat kebutuhan para tamu, kurang mewujudkan kebutuhan para tamu dan kurang menyatakan terima kasih dengan harapan karyawan *reception* tamu ingin kembali lagi. Seharusnya kegiatan nyata yang harus dilakukan oleh karyawan *reception* dalam memberikan layanan kepada tamu, ditonjolkan ketika menghadapi tamu mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima.

f. *Accountability* (Tanggung Jawab)

Persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang ditinjau dari indikator *accountability* (tanggung jawab) berada pada kategori kurang baik dengan nilai rata-rata sebesar 17,25 berada pada rentang skor 14 - <18. Kategori puas ini dilihat dari karyawan *reception* kurang rasa memiliki terhadap perusahaan, kurang rasa kebanggaan terhadap pekerjaan, kurang loyalitas yang tinggi terhadap pekerjaan, dan kurang ingin menjaga martabat dan nama baik perusahaan. Seharusnya sikap keberpihakkan kepada tamu sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan tamu, harus ditonjolkan oleh karyawan *reception* ketika menghadapi tamu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program pelayanan prima karyawan *reception*.

D. Simpulan dan Saran

1. Simpulan

Secara keseluruhan persepsi tamu tentang pelayanan prima karyawan *reception* di Hotel Axana Padang tergolong pada kategori kurang baik, ditinjau dari masing-masing indikator yaitu kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), dan tanggung jawab (*accountability*) yang berada pada kategori kurang baik.

2. Saran

Untuk manajemen Hotel Axana Padang diharapkan mampu memperhatikan dan menumbuhkan pelayanan prima karyawan *reception* yang diberikan terhadap tamu agar tamu merasa lebih puas, nyaman dan selalu loyal terhadap hotel. Hal ini bisa dilakukan oleh pihak manajemen dengan cara memberikan pakaian seragam tetap untuk karyawan *reception* dan memberikan pelatihan tentang pelayanan prima kepada karyawan *reception* sehingga dapat menjalankan tugas dengan optimal dengan tujuan

memenuhi semua harapan dari kepuasan tamu. Dengan terpenuhinya semua kepuasan tamu maka hotel akan mendapatkan kesan baik dari tamu.

Untuk Personalia Hotel Axana Padang diharapkan personalia menciptakan karyawan *reception* yang mempunyai kompetensi seperti: *skill, knowledge, attitude, performance* sesuai dengan *Standart Operasional Prosedure* yang telah ditetapkan oleh hotel. Hal ini bisa dilakukan dengan cara menyeleksi dengan ketat sesuai dengan kemampuannya, menetap karyawan *reception* yang sesuai dalam bidangnya dan mempunyai pengetahuan sebagai karyawan *reception*. Agar Hotel Axana Padang mendapatkan karyawan *reception* yang mempunyai kompetensi.

Untuk *Manager* dan *Supervisor Front Office Departement* Hotel Axana Diharapkan *Supervisor Front Office Departement* mampu menerapkan, mengarahkan, membimbing, melakukan pengawasan dan memberikan contoh yang baik tentang pelayanan prima kepada semua karyawan *reception*. Agar semua karyawan *reception* dapat menerapkan pelayanan prima saat bekerja.

Catatan: artikel ini disusun berdasarkan skripsi penulis dengan Pembimbing I Dr. Yuliana, SP, M.Si dan Pembimbing II Hijriantomi Suyuthie, SIP, MM

DAFTAR PUSTAKA

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik..* Jakarta: Rineka Cipta.

Barata, Atep Adya. (2003). *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo

Darsono, Agustinus. (2011). *Front Office Hotel*. Jakarta: PT. Grasindo